

## سنجش شکاف کیفیت خدمات بیمارستانی از دیدگاه بیماران بستری در مراکز آموزشی درمانی قزوین (۹۲-۱۳۹۱)

رفت محبی فر<sup>۱</sup>، آمنه باریکانی<sup>۲</sup>، هانا حسینی<sup>۳</sup>\*

تاریخ پذیرش: ۹۳/۷/۱

تاریخ دریافت: ۹۲/۸/۱۸

### چکیده:

**زمینه و هدف:** درک انتظارات و ادراکات بیمار یکی از الزامات برای بهبود کیفیت خدمات سلامت می باشد هدف مطالعه حاضر ارزیابی شکاف بین ادراکات و انتظارات بیماران بستری در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین در پنج بعد کیفیت خدمات می باشد.

**مواد و روش ها:** این مطالعه از نوع توصیفی- تحلیلی و از نوع مقطعی است که بر روی ۲۹۸ بیمار بستری در ۶ بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین جهت ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس ادراکات و انتظارات مشتری جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت کیفیت خدمات انجام گرفت. جمع آوری داده ها بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال بود که پایایی و روایی این پرسشنامه قبلا بوسیله مطالعات انجام شده در ایران و سایر کشورها تایید شده است. تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد.

**نتایج:** نتایج بیانگر آن بود که بین انتظارات و ادراکات بیماران در کلیه ابعاد کیفیت ارتباط معنی داری وجود دارد ( $p\text{-value} = 0/05$ ). بعد اعتبار با نمره ۲/۳۶ و تضمین با نمره ۲/۲۴ دارای بیشترین شکاف و بعد پاسخگویی با نمره ۱/۹۸ دارای کمترین شکاف می باشد. همچنین مراکز D و A بیشترین شکاف کیفیت را دارند و مرکز C دارای کمترین شکاف می باشد.

**نتیجه گیری:** شکاف های منفی (انتظارات بالاتر از ادراکات) در تمام ابعاد کیفیت نشان داد که ارتقای کیفیت در همه ی ابعاد لازم و ضروری می باشد. جهت کاهش دادن شکاف پنج بعد کیفیت و ارائه خدمات مطلوب به بیماران، پیشنهاد می شود که مدیران بیمارستان ها با برنامه ریزی و مدیریت بهینه خود توجه ویژه ای به نیاز های بیماران داشته باشند.

**کلمات کلیدی:** انتظارات، ادراکات، کیفیت خدمات، بیمارستان

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین؛ قزوین، ایران

<sup>۲</sup> دانشیار گروه پزشکی اجتماعی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین؛ قزوین، ایران

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی قزوین، ایران (\*نویسنده مسئول) [eghasani@yahoo.com](mailto:eghasani@yahoo.com)